

CLIËNTPARTICIPATIE BINNEN HET INKOOPTRAJECT GI'S

ANALYSE & AANBEVELINGEN



Inhoudsopgave

Inleiding

Inleiding cliëntparticipatie

Cliëntparticipatie inkooptraject Gecertificeerde Instellingen

Proces

Werving

Werksessie

Analysesessie

Uitkomsten

Werksessie: Uitwerking tafelkleden

Resultaten gezamenlijke analyse

Aanbevelingen

Aanbevelingen

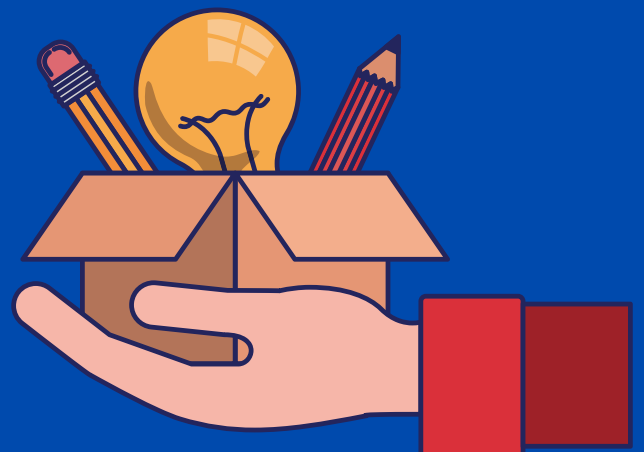
Reacties op de aanbevelingen

Reacties

Reacties regio's en GI's

Reacties cliënten op rapportage

Vervolg



Inleiding

Inleiding cliëntparticipatie

Scale Advies zet zich al geruime tijd in voor cliëntparticipatie binnen de jeugdhulp. Via verschillende interactieve vormen delen jongeren en ouders (cliënten) hun persoonlijke ervaringen met de jeugdhulp. Zij kunnen als geen ander aangeven wat zij als prettig en werkzaam hebben ervaren en waar zij ruimte voor verbetering zien. Deze ervaringen kunnen enorm helpen bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van beleid, mits deze op een passende wijze worden opgehaald, zichtbaar gemaakt en verwerkt. Hierdoor ontstaat er input voor de gehele beleidscyclus en niet slechts bij het evalueren van beleid. Participatie gaat verder dan het enkel ophalen en delen van verhalen, maar het is – voor gemeenten en zorgaanbieders – een laagdrempelige start. Waar passend, worden cliënten idealiter ook betrokken bij het (gezamenlijk) opstellen van een beleidsvraag, het ophalen van de benodigde informatie, het analyseren van de opgehaalde input en het verwerken hiervan in beleid.

Hierdoor kan cliëntparticipatie zorgen voor:

- Geluk en welzijn van kinderen, jongeren en ouders;
- Persoonlijke groei en empowerment van de participanten;
- Breed gedragen beleid; Effectiever en efficiënter beleid.



Inleiding

Cliëntparticipatie inkooptraject Gecertificeerde Instellingen

In het kader van de inkoop van de Gecertificeerde Instellingen (GI's) zijn er door de vijf jeugdzorgregio's in de provincie Noord-Brabant nieuwe contracten gesloten. Deze GI's zijn verantwoordelijk voor de jeugdbescherming en jeugdreclassering (JB/JR) in de provincie. De jeugdzorgregio's vinden het belangrijk om in dit proces ook de stem van cliënten te horen. Zij weten namelijk als geen ander wat goed werkt en wat er eventueel beter kan in de aanpak van de GI's. Binnen deze procedure hebben de regio's Scale Advies gevraagd om de inbreng van cliënten op te halen en te analyseren, met het doel om te bestendigen wat al goed gaat en te verbeteren wat nodig is.

De uitkomsten van dit traject kunnen de vijf jeugdzorgregio's gebruiken in hun periodieke accountgesprekken met de nieuw gecontracteerde GI's. Het biedt inkoop- en beleidsadviseurs handvatten om inhoudelijk het gesprek over de kwaliteit van de GI's te voeren en te sturen op cliënttevredenheid en het leveren van hulp die beter aansluit op de behoeften van cliënten. Tevens kunnen GI's de opgehaalde informatie gebruiken om hun werkwijze verder te optimaliseren.

Om de regio's en de GI's voldoende toe te rusten om met de output van cliënten aan de slag te gaan, is er in dit traject voor gekozen om de gesprekken met cliënten door inkopers en beleidsmakers van gemeenten en management en/of stafleden van de nieuw gecontracteerde GI's te laten voeren. Dit alles na een training en onder begeleiding van adviseurs van Scale Advies.

Deze werkwijze zorgt voor meer draagvlak van de opgehaalde informatie, het vergroot het inzicht van de inkopers en beleidsmakers in de cliënten waar zij de jeugdhulp voor inkopen én het biedt hen handvatten hoe zij zelf in de toekomst cliënten kunnen betrekken bij de inkoop van de jeugdhulp.

In dit document – bedoeld voor het kernteam van de inkoopprocedure en de GI's – gaan we in op het proces, de uitkomsten en formuleren we aanbevelingen.



Proces

Werving

Scale Advies is in het najaar van 2019 gestart met het werven van (oud-)cliënten van de GI's. Hiervoor is contact opgenomen met de toenmalig gecontracteerde GI's. Scale Advies heeft een informatieve flyer gemaakt welke door de toenmalig gecontracteerde GI's en de gemeenten verspreid kon worden. Medewerkers van de GI's en gemeenten hebben met behulp van deze flyer de bijeenkomst voor ouders en jongeren onder de aandacht gebracht bij (oud-)cliënten. Binnen cliëntparticipatie is het doel om de cliënt een stem te geven. Het nastreven van representativiteit is (bijna) niet mogelijk in een kwalitatief project met deze grootte.

Training tafelbegeleiders

Voorafgaand aan de werksessie in januari 2020 zijn inkopers en/of beleidsadviseurs van de gemeenten en management en/of stafleden van de GI's in november 2019 getraind door Scale Advies, om hen goed voor te bereiden op hun rol. Tijdens deze training is er ingegaan op het communiceren met jongeren en ouders, de werkwijze World Café en de rol die van hen gevraagd werd, de stellingen zijn in gezamenlijkheid in concept geformuleerd én men heeft actief met elkaar geoefend. Scale Advies heeft de stellingen uitgewerkt en voorafgaand aan de werksessie voorgelegd aan de tafelbegeleiders.

Werksessie

In januari 2020 heeft een werksessie plaatsgevonden met jongeren en ouders met ervaring in de jeugdbescherming en jeugdreclassering. Het doel van deze bijeenkomst was het ophalen van ervaringen van deze (oud-)cliënten, om deze te kunnen vertalen naar verbeteringen voor de jeugdbescherming en jeugdreclassering. En om concrete handvatten te hebben voor de periodieke accountgesprekken.

Tijdens deze werksessie zijn de aanwezige cliënten uit de gehele provincie in gesprek gegaan aan de hand van stellingen over onder andere bejegening, communicatie en waarheidsvinding – allen thema's die voor cliënten zeer relevant en belangrijk zijn. Dit is gebeurd aan de hand van de World Café methode. Met deze werkvorm werd aan de hand van één centrale stelling per thema in kleinere groepen gesproken. De groepen rouleren langs de tafels en bouwen hierdoor voort op de eerdere gespreksronde(n). De uitkomsten zijn per tafel/thema vastgelegd op een tafelkleed. Tijdens de werksessie is elke tafel begeleid door inkopers en/of beleidsadviseurs van de vijf jeugdzorgregio's én door management en/of stafleden van de nieuw gecontracteerde GI's.



Proces

Op basis van hieronder genoemde stellingen is het gesprek gevoerd. Bij elke stelling zijn verdiepende subvragen geformuleerd, die de tafelbegeleiders konden gebruiken om meer input te krijgen op het thema. De tafelbegeleiders waren daarnaast vrij om eigen verdiepende vragen te stellen.

1. De fijnste jeugdzorgwerker ziet er voor mij zo uit...
2. Dit heb ik nodig om succesvol een beschermingsmaatregel (JB/JR) te doorlopen...
3. Uitzoeken hoe de situatie van een gezin echt in elkaar zit, hoort bij het werk van jeugdzorgwerkers.
4. Ik heb me gehoord gevoeld in het traject.
5. Er was een ander, wellicht beter of minder ingrijpend, traject mogelijk dan we hebben gehad.
6. Door de beschermingsmaatregel (JB/JR) gaat het beter met mijn kind(eren) en ons gezin.
7. Ik mag zelf beslissen wat het beste voor mij is.
8. De hulpvraag is van mij en niet door jeugdzorg bedacht.
9. Het maakt niet uit of ik een klik met mijn jeugdzorgwerker heb, om goed geholpen te worden.
10. De taal die jeugdzorgwerkers gebruiken is goed te begrijpen.

Analysesessie

In februari 2020 is een analysesessie georganiseerd voor tafelbegeleiders van de Werksessie.

Tijdens de analysesessie hebben we met de tafelbegeleiders teruggekeken op de bijeenkomst met (oud-)cliënten. De jeugdzorgregio's en GI's deelden de beleving dat er veel zorgelijke en negatieve signalen zijn afgegeven door de aanwezige (oud-)cliënten. Een enkele cliënt heeft ook succesverhalen gedeeld. De dialoog aan de diverse tafels kwam goed op gang en er werden veel vragen gesteld. Ondanks dat het soms lastig bleek om de inbreng te vertalen naar een positieve/gewenste uitkomst, waren er veel ideeën van cliënten om de hulp van de GI's anders in te richten/te organiseren.



JEUGDIGEN OVER HUN ERVARING TIJDENS DE WERKSESSIE

"FIJN DAT ER ECHT TIJD WERD
GEMAAKT OM NAAR ONS TE
LUISTEREN."

"WE WILLEN GRAAG EEN
TERUGKOPPELING OVER
WAT ER MET ONZE INPUT
GEDAAN WORDT."

"ER WERDEN OOK DINGEN
OPGESCHREVEN, DAT GAF EEN
FIJN GEVOEL."

OUDEERS OVER WAAROM ZIJ BIJ DE WERKSESSIE AANWEZIG WAREN

"WIJ WILLEN HET
ALLEEN MAAR BETER
MAKEN VOOR DE
GENERATIE NA ONS."

"ER KUNNEN ECHT DINGEN
BETER, DAT WILLEN WE GRAAG
AANGEVEN."

"IK VIND HET FIJN DAT ER NAAR MIJ IS GELUISTERD.
IK HEB VERTELD OVER MIJN CASUS, HOPELIJK
KUNNEN ZE ER IETS MEE IN BREDERE ZIN."



Uitkomsten

In dit traject is op verschillende abstractieniveaus informatie opgehaald bij (oud-)cliënten. Om de rijkheid van deze uitkomsten niet verloren te laten gaan, presenteren we in dit hoofdstuk de uitkomsten van verhalend (werksessie: uitwerking tafelkleden) tot abstract (aanbevelingen). Deze schriftelijke uitwerking is met de aanwezige cliënten gedeeld en zij hebben de kans gehad om hier tijdens een videoconferentie en/of via de mail op te reageren. Op basis van de reactie van de cliënten is het document aangevuld.

Werksessie: uitwerking tafelkleden

Na afloop van de werksessie met cliënten is de opgehaalde informatie verwerkt, wat heeft geleid tot onderstaande clustering in vier thema's. Bij de uitwerking is gekozen om onderscheid te maken tussen de informatie die is opgehaald bij jongeren, ouders en ouders die het contact met hun kind hebben verloren. Deze keuze is gemaakt om recht te kunnen doen aan ieders inbreng. De behoeften van jongeren bleken niet altijd gelijk aan die van ouders, en ook de behoeften van ouders die geen contact meer hebben met hun kind(eren) verdienen een eigen plek.



Bejegening en fijnste jeugdzorgwerker

Voor ouders geldt dat de fijnste jeugdzorgwerker veelzijdig beschikbaar is (fulltime) en een hoog empathisch vermogen heeft. Iemand die kan voelen hoe heftig het is als je je kind dreigt te verliezen. Een deskundig iemand met wat levenservaring en het hart op de goede plaats. Ouders zouden willen dat er in oplossingen wordt gedacht en dat de zin 'ik maak me zorgen' wordt vermeden. De jeugdzorgwerker moet een plan opstellen voor en door iedereen. Het netwerk betrekken en goed communiceren is essentieel. Keuzes kunnen en moeten beter worden onderbouwd naar zowel ouders als kinderen.



Uitkomsten

Jongeren hebben behoefte aan een jeugdzorgwerker met lef en moed. Iemand die écht naar ze luistert in taal en gevoel en naast hen kan staan. Alleen luisteren is niet genoeg. Een jeugdzorgwerker moet ook durven handelen, hij of zij moet het ook echt durven uitvoeren. Ook moet een jeugdzorgwerker eerlijk zijn en vertellen hoe de situatie is en wat een jongere kan verwachten. De leeftijd van de jeugdzorgwerker maakt voor jongeren niet zoveel uit als hij of zij maar goed is. Toegankelijkheid, bereikbaarheid – bij voorkeur ook na kantooruren in geval van crisis – en tijd en ruimte in de agenda zijn belangrijke punten. Dit geldt ook voor continuïteit van hulpverlening; langdurig betrokken zijn om een vertrouwensband op te kunnen bouwen. Jongeren merken dat hun jeugdzorgwerker vaak wisselt, wat het moeilijk maakt om een band op te bouwen. Ze vragen zich ook af in hoeverre hun jeugdzorgwerker ze echt leert kennen als ze maar zo kort met ze te maken hebben. Jongeren ervaren dat de jeugdzorgwerker hen niet echt kent, maar wel een verhaal over hen schrijft alsof hij hem/haar kent. Jongeren vinden het belangrijk dat de jeugdzorgwerker letterlijk aanwezig is. Ook de setting waarin ze de jeugdzorgwerker ontmoeten is belangrijk. Bij voorkeur niet statisch op kantoor. Inhoudelijk is behoefte aan iemand die vraagt wat de jongere nodig heeft, de mening van de jongere serieus neemt en iemand die bij (moeilijke) besluiten de tijd en ruimte neemt om het uit te leggen. Jongeren hebben behoefte aan een goede match met hun jeugdzorgwerker. Zonder klik is het voor jongeren lastig om aan hun jeugdzorgwerker uit te leggen wat ze nodig hebben.



Waarheidsvinding

Jongeren willen dat hun stem wordt gehoord en dat er met respect naar hen wordt geluisterd. Jongeren kunnen zich niet helemaal vinden in de manier waarop hun verhaal wordt opgeschreven/hoe zij worden beschreven in rapporten. Ze willen dat ze teksten eerst mogen lezen om te zien of het goed opgeschreven staat, voordat het in hun dossier wordt gezet. De jongeren hebben het liefst dat er twee jeugdzorgwerkers betrokken zijn; één jeugdzorgwerker die de keuzes maakt en de ander die deze keuzes controleert. Het plan van aanpak moet up-to-date gehouden worden, maar dat betekent niet dat jongeren vinden dat informatie uit het verleden er altijd uitgehaald mag worden. Dit ligt onder andere aan de ernst van de dingen die gebeurd zijn en aan de kans dat iets opnieuw gebeurt. Sommige informatie moet volgens de jongeren altijd vermeld blijven.



Uitkomsten

Ouders vinden waarheidsvinding een heel belangrijk thema. Zij ervaren dat er beter geluisterd mag worden en dat het belangrijk is om zowel met de ouders en kinderen zelf, maar ook met hun omgeving in gesprek te zijn. Plannen van aanpak bevatten teveel negatieve informatie uit het verleden, dit lijkt teveel in beton gegoten. Als iets er eenmaal in staat, dan gaat het er niet meer uit is de beleving van ouders. Zij zijn van mening dat het plan beter moet worden geactualiseerd en dat informatie niet voor waar mag worden aangenomen, op basis van wat één ouder zegt.

Traject van het begin tot het einde

Jongeren voelen zich niet altijd gehoord. Er is behoefte aan een jeugdzorgwerker die kan denken en voelen zoals de jongere zelf. Jeugdigen zien hun jeugdzorgwerker gemiddeld eens per twee maanden en missen dan het gevoel dat de jeugdzorgwerker echt voor hen komt. Ervaren wordt dat een lijstje met onderwerpen wordt besproken voor bijvoorbeeld de rapportage in plaats van dat er een echt gesprek wordt gevoerd. Jongeren willen (vanaf een zekere leeftijd) graag meepraten en meebeslissen met het behandelplan, de plek waar ze (gaan) wonen én met de eindrapportage. Jongeren ervaren dat de jeugdzorgwerker vaak voor ze bepaalt waar ze na de scheiding van hun ouders gaan wonen, maar willen deze keuze zelf mogen maken. Jeugdzorgwerkers zouden meer moeten uitleggen waarom ze dingen doen, met name wanneer de mening van de jongere niet wordt gevolgd. Wederom wordt de continuïteit van de jeugdzorgwerker als belangrijk punt genoemd. Daarnaast leeft de wens om beter voorbereid te worden op het bereiken van de volwassen leeftijd en de consequenties hiervan. De jongeren missen nu de focus op de toekomst. Specifiek voor de jeugdreclassering wordt een uitnodigend (niet verplicht) nazorgtraject gemist.

Ouders vinden dat zichzelf en de kinderen beter betrokken kunnen worden bij het opstellen van doelen en het evalueren hiervan, zodat het een gedeeld en gedragen plan wordt. Er wordt onvoldoende tijd ervaren bij het in kaart brengen van de situatie. Daarnaast zouden jeugdzorgwerkers meer kennis moeten hebben van de sociale kaart. Ouders denken dat voorliggende voorzieningen veel kunnen bijdragen aan het behandelplan. Ouders zijn van mening dat de mening van een kind wel moet worden gehoord, maar dat het afhankelijk is van diens ontwikkeling en leeftijd of een kind kan meebeslissen. Het is belangrijk dat de jeugdzorgwerker naar de belevingswereld van het kind kijkt. Omgang met familie wordt als belangrijk punt genoemd tijdens de maatregel. Verder wordt onvoldoende nazorg ervaren. Ouders hebben behoefte aan (meer) opvolging na een maatregel om terugval te voorkomen.



Uitkomsten

Communicatie en een band

Jongeren vinden een goede matching met de jeugdzorgwerker heel belangrijk. Zij zouden graag zien dat er meer échte interesse in hen persoonlijk wordt getoond, voordat wordt overgegaan op 'het zakelijke', de kaders en de problemen. Jongeren vinden het belangrijk dat jeugdzorgwerkers niet zeggen dat ze de situatie van de jongere begrijpen. Jeugdzorgwerkers zitten niet in die situatie en kunnen dus niet zelf voelen hoe het voor de jongere is. Het maakt hierin geen verschil of een jeugdzorgwerker een soortgelijke situatie mee heeft gemaakt. De jongeren waarderen het niet en het maakt de jeugdzorgwerker ongeloofwaardig voor ze.

Het is voor de jongeren belangrijk dat er wordt geïnvesteerd in een persoonlijke klik en een vertrouwensband, door naar elkaar te luisteren, beschikbaar en bereikbaar te zijn, maar ook door samen iets te doen. Bowlen wordt als voorbeeld genoemd. Ook wordt de suggestie gedaan om meer positieve punten te benoemen; laat de jongere weten wat hij/zij goed doet.

De ene jongere heeft behoefte aan meer simpele taal (vooral in rapportages) en de andere jongere geeft juist aan dat het niveau soms te laag en kinderachtig voelt. De manier waarop er met en over jongeren gesproken wordt is belangrijk. Te formeel taalgebruik geeft jongeren het gevoel dat ze iets fout hebben gedaan, dan kunnen ze zich aangevallen voelen. Het gebruik van straattaal door een jeugdzorgwerker vinden jongeren ook niet prettig. Het maakt ze ongeloofwaardig. Het is belangrijk om aan te sluiten bij de leeftijd en de behoeften van de jeugdige.

Ook ouders vinden het belangrijk om een klik te hebben met de jeugdzorgwerker. Niet zozeer persoonlijk als wel professioneel gezien. Ouders ervaren onvoldoende tijd bij jeugdzorgwerkers om deze band op te bouwen. Ouders zien de jeugdzorgwerker als regisseur, waardoor zij het vooral als belangrijk ervaren dat er een goede inhoudelijke aansluiting is. De start hiervoor is een gelijkwaardige basis. Daarnaast zouden jeugdzorgwerkers zich meer bewust mogen zijn van hun verbale en non-verbale communicatie, aldus ouders. Het zou voor ouders van grote meerwaarde zijn als jeugdzorgwerkers zonder (waarde)oordeel zouden formuleren.



Input van ouders die het contact met hun kind(eren) hebben verloren

De input van ouders die het contact met hun kind(eren) hebben verloren is apart geclusterd. Hun ervaring is zo specifiek en soms afwijkend van de andere aanwezigen, dat we het graag apart uitlichten.

De ouders geven aan dat het contact met beide ouders voor een kind erg belangrijk is. Volgens hen zou het uitgangspunt hierbij 50/50 omgang moeten zijn. Daarnaast is waarheidsvinding voor hen cruciaal. Er mogen volgens hen bijvoorbeeld geen documenten door een jeugdzorgwerker opgesteld worden voordat met beide ouders gesproken is. Daarbij is 'ANNA' voor ouders belangrijk. Dit staat voor 'altijd navragen, nooit aannemen'.

Op dit moment ervaren de ouders dat er niet aan waarheidsvinding wordt gedaan, zoals dit is bedoeld. Inzet van bijvoorbeeld een omgevingsonderzoek en/of sociogram wordt door ouders gemist. Volgens de ouders dient er breder naar de situatie van het gezin gekeken te worden, dan enkel door de ogen van de ouders en kind(eren). Zo zou er ook met de rest van de familie gepraat moeten worden bij bijvoorbeeld een dreigende uithuisplaatsing.

Waarheidsvinding weegt dermate zwaar voor de ouders, dat een protocol voor waarheidsvinding voor hen een vereiste is om uitvoering te kunnen geven aan GI-taken.

De ouders ervaren geen gelijkwaardige relatie met de jeugdzorgwerker. Zij spreken over een feodale houding van de GI's en machtsmisbruik. Ouders ervaren dat mondelinge toezeggingen niet worden nagekomen. Dit terwijl er juist behoefte is om met elkaar een vertrouwensrelatie te kunnen opbouwen. Dit kan alleen vanuit een meer gelijkwaardige positie. Daarbij is het voor ouders van belang dat een jeugdzorgwerker een hoog empathisch vermogen heeft.

Er is behoefte aan jeugdzorgwerkers die bijvoorbeeld snappen dat boosheid voortkomt uit onmacht en die daar begrip voor hebben. Tevens is het wenselijk dat jeugdzorgwerkers openstaan voor verbeterpunten en dat zij adviezen van (externe) deskundigen ter harte nemen. Daarnaast is er meer tijd voor de cliënt nodig.



Ook is er gesproken over de aanwezige deskundigheid betreft complexe scheidingen. In sommige gemeenten is er bijvoorbeeld sprake van een echtscheidingsloket. Hoe wordt bepaald waar dat wel of niet is? en Hoe wordt hierin samengewerkt met GI's? zijn vragen die leven. Ouders willen ook graag meer weten over de samenwerking van GI's met gemeenten en over de informatie zoals rapportages en evaluaties die gemeenten van de GI's krijgen.

In het proces vinden ouders het van belang dat wettelijke termijnen worden nageleefd, zodat er binnen 6 weken een plan van aanpak ligt. Vervolgens zou er binnen 2 weken een beschikking voor passende hulp moeten zijn, zodat jeugdzorgwerkers de rol van procesbewaker (en niet die van hulpverlener) kunnen vervullen.



Gezamenlijke analyse

Een aantal weken na de werksessie is er een analysesessie geweest waarbij de tafelbegeleiders onder begeleiding van Scale Advies naar de opgehaalde informatie hebben gekeken. Er is gezamenlijk geanalyseerd wat er vanuit cliëntperspectief bestendigd moet worden in het werk van de GI's, wat er verbeterd kan worden en wat als input kan dienen voor de accountgesprekken van de jeugdzorgregio's en de GI's.

Hieronder is weergegeven wat er tijdens de analysesessie aan bod is gekomen:

- Aanvullingen door de tafelbegeleiders op de uitkomsten zoals beschreven in hoofdstuk Uitkomsten, op basis van hun bevindingen tijdens de werksessie;
- Verdiepende vragen voor de jongeren;
- Uitwisseling van informatie over de werkwijze binnen GI's in het algemeen en specifiek op het gebied van cliëntparticipatie.

Op basis van de uitwisseling zijn oplossingsvoorstellen besproken en overwogen met elkaar. Deze voorstellen zijn verwerkt in het hoofdstuk Aanbevelingen.

Aanvullingen vanuit de tafelbegeleiders op de uitgewerkte analyse door Scale, vanuit hetgeen de tafelbegeleiders bij de (oud)-cliënten hebben opgehaald in de werksessie:

- Jongeren hebben veel behoefte aan een maatje, iemand die naast hen staat.
- Jongeren en ouders hebben behoefte aan een goede match met een jeugdzorgwerker.
- Cliënten vragen om de inzet van 2 jeugdzorgwerkers, in het kader van onafhankelijkheid, betere besluitvorming en continuïteit van hulpverlening.
- Een betere onderbouwing van beslissingen geeft bij ouders en jongeren mogelijk meer rust in de acceptatie ervan.
- Ondanks dat de jeugdzorgwerker de jeugdige heel weinig ziet (in sommige gevallen maar één keer per jaar), moet deze wel rapportages schrijven over de jeugdige. Ditzelfde geldt voor de gedragsdeskundige. Deze analyseert dossiers, maar ziet jeugdige/ouders niet volgens cliënten.
- Vanuit de ouders die het contact met hun kind hebben verloren wordt ervaren dat de GI's niet zijn toegerust op complexe scheidingen en zaken waarin ouderverstoting een rol speelt. De ouders ervaren dat de ouder die het eerst wordt gesproken, door de jeugdzorgwerker wordt gezien als degene die de waarheid verteld.



Verdiepende vragen

Tijdens de analysesessie blijkt dat er behoefte is om een drietal aanvullende vragen te stellen aan de jongeren. Er zijn geen verdiepende vragen geformuleerd voor de ouders.

De vragen zijn aan de jongeren voorgelegd tijdens de digitale videobijeenkomst op 29 april 2020. De antwoorden zijn in de analyse opgenomen en worden ook hier beschreven.

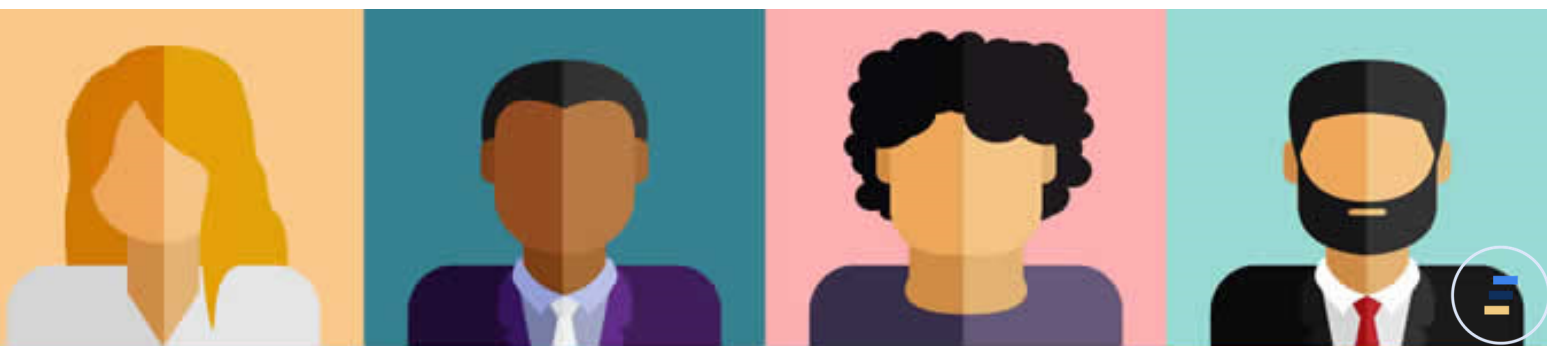
Jongeren geven aan dat zij behoefte hebben aan een jeugdzorgwerker met lef en moed. Wat wordt er precies bedoeld met lef en moed?

Een jeugdzorgwerker met lef en moed is volgens de jongeren iemand die:

- oplossingen durft voor te leggen;
- beslissingen durft te nemen;
- eerlijk durft te zeggen hoe hij/zij over de situatie denkt;
- eerlijk vertelt hoe de situatie van de jongere eruit ziet;
- eerlijk vertelt waar de jongere aan toe is.

Jongeren hebben behoefte aan een 'maatje'? Wat wordt verstaan onder een maatje? Is dit een rol voor een jeugdzorgwerker of zijn er andere mogelijkheden om tegemoet te komen aan deze behoefte? Wat zouden goede partijen zijn om deze rol op te pakken?

Het is voor de jongeren belangrijk dat ze een klik hebben met hun jeugdzorgwerker. Is er geen klik, dan is het erg oncomfortabel om te vertellen wat je nodig hebt en waar je problemen mee hebt. De jeugdzorgwerker is niet perse degene die ook de rol van het maatje op zich hoeft te nemen. Een maatje is in de ogen van de jongeren iemand die je helpt bij verschillende dingen waar je moeite mee hebt. Het is iemand met een voorbeeldfunctie waar je als jongere tegenop kan kijken. Iemand met eenzelfde soort verleden als de jongere zelf. Het voorbeeld van Grote Broer, Grote Zus wordt genoemd als een goed voorbeeld van een maatje.



Verdiepende vragen

Jongeren hebben behoefte aan bereikbaarheid van hun jeugdzorgwerker na kantoortijd. Gaat dit om fysieke/telefonisch bereikbaarheid? Welke behoefte is er precies qua bereikbaarheid en waarom is dit wenselijk buiten kantoortijd?

De jongeren geven aan dat jeugdzorgwerkers ook vrije tijd moeten hebben om tot zichzelf te kunnen komen. Een jeugdzorgwerker heeft ook een eigen leven, maar hij/zij gaat ook over mensenlevens.

De jongeren vinden het fijn als jeugdzorgwerkers bereikbaar zijn bij een crisissituatie; bijvoorbeeld wanneer er thuis of op school een heftige ruzie is waar de politie bij betrokken is. Jongeren vinden het fijn als ze dan hun jeugdzorgwerker kunnen bellen. Het is wenselijk dat de jongeren de contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres) van hun jeugdzorgwerker hebben, zodat ze in geval van nood contact op kunnen nemen.



De huidige werkwijze binnen GI's in het algemeen en specifiek op het gebied van cliëntparticipatie, volgens de aanwezige GI's tijdens de analysessie

- Een jeugdzorgwerker heeft de rol van toezichthouder. Volgens de wet dient procesmatige hulpverlening te worden uitbesteed aan zorgaanbieders.
- Een jeugdzorgwerker kan momenteel – met de huidige inrichting van de rol van jeugdzorgwerker – niet de rol vervullen van 'maatje' van een jeugdige. De jeugdzorgwerker heeft een functionele relatie met de jeugdige, niet een affectieve relatie. De rol om een affectieve relatie aan te gaan ligt in eerste aanleg bij ouders, en/of netwerk en hulpverlening.
- De GI's proberen te zoeken naar een goede match tussen medewerker en cliënt.



Verdiepende vragen

- Als de cliënt/zorgaanbieder vragen heeft dan dient er binnen 2 werkdagen contact te zijn.
- Er zijn geen vaste frequentie-afspraken voor het contact tussen een jeugdzorgwerker en een jeugdige. Hier zijn wel richtlijnen voor, maar de jeugdzorgwerker kan zelf kiezen hoe dit in te vullen (fysiek, telefonisch, via WhatsApp).
- In sollicitatieprocedures worden ook (fictieve) casussen voorgelegd aan sollicitanten. Op die manier gebruiken de GI's indirect input van cliënten tijdens sollicitatiegesprekken.
- In de rapportage van de GI dient een bewering altijd ten minste door twee bronnen te worden ondersteund. Alleen dan geldt dit als een juridisch feit. In de rapportages van de GI worden meningen van feiten onderscheiden.
- In de rapportages van de GI's worden altijd de mening van ouder(s) en jeugdige vermeld.
- Ondanks alle schrap-initiatieven neemt de registratiedruk in de praktijk toe.
- De wisselingen van jeugdzorgwerkers worden zoveel mogelijk beperkt. Daar waar dit wel gebeurt is daar een gegronde reden voor. Mogelijk helpt dossieronderzoek om meer beeld te krijgen bij de gronden voor deze wisselingen.
- De GI is altijd gehouden aan het naleven van de beschikking van de Rechtbank.



Aanbevelingen

Met betrekking tot de aanbevelingen is onderscheid gemaakt tussen aanbevelingen voor de jeugdzorgregio's (rol van de gemeenten) en de Gecertificeerde Instellingen.

In de aanbevelingen is rekening gehouden met de eerdere indeling van categorieën (bejegening, traject van begin tot het eind, waarheidsvinding en communicatie). Deze categorieën zijn niet opnieuw uitgesplitst, deze keuze is gemaakt om het meer overzichtelijk te houden. Bij de aanbevelingen is de input van jongeren, ouders en specifiek van ouders die hun kind niet meer zien meegenomen en gebundeld.

De aanbevelingen zijn niet weergegeven op volgorde van prioriteit. Een aantal aanbevelingen kan direct worden overgenomen en voor andere aanbevelingen geldt dat dit een proces betreft waarbij de regio's en de GI's met elkaar in gesprek gaan om de gewenste uitkomsten en werkwijze verder te definiëren.

Aanbevelingen aan de Gecertificeerde Instellingen:

- Zorg bij aanvang van een maatregel voor een goede match tussen jeugdzorgwerker en cliënt. Onderzoek de mogelijkheden voor **matching tussen cliënt en jeugdzorgwerker** en maak afspraken over de uitvoering.
 - Neem kennis van voorbeelden (bijv. Jeugdhulp1op1 van het innovatieplatform jeugdzorg Hart van Brabant).
 - Ga uit van de behoeften van de cliënt (zowel 'persoonlijke klik' als deskundigheid gewenst). Geef de cliënt bijvoorbeeld keuzemogelijkheden op basis van diens behoeften en op dat moment beschikbare passende (o.b.v. profiel) medewerkers.
- Zorg dat medewerkers **uitvoering geven** aan de beschikking van de Rechtbank en hier niet vanaf wijkten.
- Zorg voor een protocol/richtlijn op **waarheidsvinding** en zorg dat cliënten ervaren dat hiernaar wordt gehandeld. Ben nóg scherper op het onderscheiden van meningen en feiten én de bronvermelding/onderbouwing van feiten en meningen. Laat jongeren meelesen met rapportages voordat het opgenomen wordt in het dossier.



Aanbevelingen

- Ontwikkel beleid op de behoefte van de jeugdige aan een '**maatje**' tijdens de maatregel. Wie/wat dient hiervoor te worden ingezet door de GI, wanneer de jeugdzorgwerker deze rol niet zelf kan vervullen?
 - Neem kennis van voorbeelden (bijv. Grote Broer, Grote Zus van Kick Breda).
- **Gelijkwaardigheid** tussen jeugdzorgwerkers en gezinnen is voor cliënten erg belangrijk. Zorg dat jeugdzorgwerkers getraind zijn in het gelijkwaardig communiceren met cliënten.
- Zorg dat cliënten ervaren dat er gewerkt wordt volgens het '**denken in oplossingen** in plaats van in problemen', bijvoorbeeld door dit expliciet te verwerken in de aanpak. Neem kennis van best practices, bijvoorbeeld de veiligheidskaart van de regio West-Brabant West, waarin een meer oplossingsgerichte aanpak is verwerkt en waarbij ook een rol is belegd voor het **netwerk van de cliënt**.
- Zorg dat medewerkers getraind zijn in het objectief, **oordeelloos formuleren**.
- Betrek (oud-)cliënten actief bij de **sollicitatieprocedures**. Laat hen bijvoorbeeld meedenken over een casus en gewenste aanpak, waar de sollicitant tijdens de procedure mee aan de slag kan.
- Zie de jeugdige vaker. Stem met jeugdige bij aanvang van de maatregel de **frequentie van het contact** af en bespreek regelmatig met elkaar of de frequentie (nog) passend is.
- Investeer in de **continuïteit** van de jeugdzorgwerker. Overweeg het werken in duo's. Achterhaal wat de continuïteit belemmert en bespreek oplossingen met de jeugdzorgregio's.
- Werk binnen de **wettelijk vastgestelde termijnen**: zorg dat een plan van aanpak binnen zes weken na start van de maatregel gereed is. Maak concrete afspraken over het **tijdig bijstellen van plannen**.
- Maak afspraken over de '**houdbaarheid**' van informatie. Zorg dat plannen actueel zijn en dat oude informatie ouders en jeugdigen niet oneindig blijft achtervolgen.
 - Maak afspraken over het kopiëren van informatie uit eerdere rapportages. Dit wordt met name door ouders als onwenselijk ervaren.



Aanbevelingen

- Jongeren geven aan dat je geen tijd aan houdbaarheid van informatie kunt koppelen. Het is volgens hen van belang om te bepalen hoe groot de kans is dat een situatie opnieuw gebeurt. Is die kans aanwezig? Dan moet volgens de jongeren een vervelende situatie uit het verleden in het dossier blijven staan. Jongeren geven aan dat er ook gekeken moet worden naar welke verandering er in de tussentijd heeft plaatsgevonden.
- Bereid jongeren tijdig voor op het bereiken van de **volwassen leeftijd (18+)** en op wat er daarna allemaal voor hen verandert.
- Zorg dat de jeugdzorgwerker de **sociale kaart** voldoende in beeld heeft. Overweeg om afstemming tussen de jeugdzorgwerker en de wijkteam-medewerker/jeugdprofessional van de toegang te organiseren, omdat ervaren wordt dat het wijkteam meer zicht heeft op de sociale kaart en mogelijkheden in het voorliggend veld dan de jeugdzorgwerker.
- Zorg voor **voldoende kennis/expertise** op het vlak van **complexe scheidingen en ouderverstoting**.
- Laat de jeugdzorgwerker **niet voor het kind bepalen** waar het gaat wonen als de ouders gescheiden zijn, maar luister hierbij naar de jeugdige.
- **Beperk de administratieve lasten** van medewerkers, ten gunste van tijd voor de uitvoering. Onderzoek samen met de regio's de mogelijkheden om de regeldruk te beperken en de administratieve lasten te verlichten. Let daarbij op dat de administratieve lastenvermindering niet leidt tot een situatie dat essentiële zaken niet meer worden vastgelegd. De cliënten zien ook dat dit een spanningsveld is.
- **Communicatie:** Ben duidelijk in je communicatie en verwachtingsmanagement. Laat cliënten weten dat je rol niet die van hulpverlener/maatje kan zijn en leg uit waarom dit zo is. Bespreek je rol van toezichthouden met cliënten en geef aan wat zij wél van de jeugdzorgwerker kunnen verwachten.
- **Communicatie:** Bespreek met de cliënt dat de jeugdzorgwerker alleen informatie opneemt in de rapportage wanneer dit door ten minste twee bronnen wordt ondersteund.



Aanbevelingen

- **Communicatie:** Zorg dat het taalgebruik in woord en schrift aansluit bij de cliënt. Check bij de cliënt of de taal begrijpelijk is en aansluit.
- **Communicatie:** Communiceer naar ouders over de samenwerking met gemeenten en de uitwisseling van informatie tussen GI's en gemeenten.
- **Overwegingen en communicatie:** Overweeg zorgvuldig of rapporten/informatie van externe deskundigen meegenomen kan worden in het plan van aanpak. Verantwoord vervolgens naar de cliënt waarom de informatie /rapportage wel of niet wordt meegenomen in het plan van aanpak. Leg dit goed uit.

Aanbevelingen voor de jeugdzorgregio's

In het kader van de inkoop van de Gecertificeerde Instellingen (GI's) zijn er door de vijf jeugdzorgregio's in de provincie Noord-Brabant nieuwe contracten gesloten. De contractperiode geldt voor twee jaar, met een optie tot verlenging tot maximaal zes jaar. Binnen dit traject zijn (regionale) werkafspraken mogelijk en monitoring aan de hand van indicatoren.

De aanbevelingen voor de jeugdzorgregio's zijn beschreven als gespreks-onderwerpen voor de accountgesprekken met de GI's, maar het verdient ook de aanbeveling om deze onderwerpen op te nemen in de werkafspraken als onderdeel van de contractering. Om deze onderwerpen naar concrete werkafspraken te vertalen zijn gesprekken nodig tussen gemeenten en GI's. Dit zou mogelijk passen binnen de bestaande accountgesprekken. Tijdens de analysesessie viel ook op dat er meer uitwisseling nodig is tussen gemeenten en de GI's over dat wat de GI doet en de kaders waarbinnen zij (moeten) werken.

Gespreksonderwerpen voor de accountgesprekken:

- Op welke wijze wordt **matching** vormgegeven vanuit de behoeften van de cliënt?
- Hoe is de **contactfrequentie** tussen jeugdzorgwerkers en jeugdigen? Welke afspraken liggen hieraan ten grondslag? Op welke wijze onderhoud je contact met de jeugdige? Tegen welke belemmeringen loop je aan? Wat is er nodig om de contactfrequentie te verhogen?
- Hoe zorgen de GI's dat **wettelijke termijnen** (bijv. plan van aanpak binnen 6 weken) worden nagekomen? Ga na of in trajecten vervolgens binnen 2 weken een beschikking voor hulpverlening is aangeleverd.



Aanbevelingen

- Als de jeugdzorgwerker geen '**maatjes-functie**' kan vervullen, wie kan de GI dan inzetten om tegemoet te komen aan deze behoeften van jeugdigen?
- Hoe train je jeugdzorgwerkers op het hebben van '**lef en moed**'?
- Kijk samen met de GI's naar het verlichten van de administratieve lasten voor de uitvoerend medewerkers ten gunste van de tijd voor de uitvoering van het werk. Onderzoek gezamenlijk.
- Bespreek hoe de GI het '**denken in oplossingen** in plaats van in problemen' verwerkt in de aanpak.
- Ga na of jeugdzorgwerkers getraind zijn in het objectief, **oordeelloos formuleren**.
- Bespreek hoe de GI uitvoering geeft aan het begrip **waarheidsvinding** (bijv. middels richtlijnen en/of protocollen).
- Onderzoek gezamenlijk de oorzaken die ten grondslag liggen aan het gebrek in **continuïteit van jeugdzorgwerkers**. Zoek samen naar oplossingen.
- Bespreek op welke wijze jeugdzorgwerkers plannen van aanpak maken en bijstellen. Ga na of de cliënt hierbij betrokken wordt en hoe wordt omgegaan met (het kopiëren van) oude informatie en het actualiseren van rapportages.
- Bespreek het beleid uit de regio op het gebied van **18+aanpak** en bevraag de GI op haar werkwijze. Stem dit op elkaar af.
- Hoe zorgen jeugdzorgwerkers voor voldoende kennis van de **sociale kaart**, inclusief organisaties in het voorliggend veld? Denk hierbij aan de mogelijkheid tot afstemming tussen de jeugdzorgwerker en het wijkteam/toegang.
- Bespreek ontwikkelingen waarop **kennis/expertise** nodig is. Momenteel zijn **complexe scheidingen en ouderverstoting** een zeer actueel thema.
- Bespreek hoe de GI tegemoet kan komen aan de behoefte van cliënten wat betreft een **goede bereikbaarheid**. Zoek samen naar mogelijkheden.



Reacties aanbevelingen

Deze rapportage is voorgelegd aan de tafelbegeleiders (gemeenten en GI's) met wie de analyse heeft plaatsgevonden. We hebben overwegend positieve reacties ontvangen vanuit de regio's en een aantal aanvullingen welke zijn verwerkt.

We vermelden hieronder apart de reactie van Jeugdbescherming Brabant op de aanbevelingen, zodat dit mee kan worden genomen in de accountgesprekken:

- Wisselingen in medewerker/ het personeelsverloop: Dit is een landelijk aandachtspunt en zeker ook binnen Jeugdbescherming Brabant. Voor een deel ligt dit buiten onze invloedssfeer en hebben we meerdere partijen nodig om de tendens te doorbreken. Er zijn enkele gedachten binnen de jeugdbescherming hoe we dit met elkaar kunnen vormgeven: werken in duo's is een goede optie, maar daarvoor moeten ook flink extra middelen beschikbaar komen of alle regio's moeten de zgn. 'tandemfunctie' operationaliseren, d.w.z. dat een medewerker van het wijkteam samen werkt met een medewerker vanuit de GI. Daar we dit punt niet alleen kunnen oplossen willen we dit samen met de gemeenten en hulpaanbieders oppakken. Uiteraard volgen we ook de landelijke ontwikkelingen op dit gebied. Voor de jeugdzorgwerker is het ook fijn als hij/zij een goede relatie op kan bouwen met de cliënten.
- "Ontwikkel beleid op de behoefte van de jeugdige aan een 'maatje' tijdens de maatregel. Wie/wat dient hiervoor te worden ingezet door de GI, wanneer de jeugdzorgwerker deze rol niet zelf kan vervullen?" Wij signaleren ook dat deze behoefte er is, binnen de voogdij is dit ook onderdeel van de methodiek. De jeugdwerker zelf kan deze rol echter niet vervullen gezien de opdracht/bevoegdheid die we hebben. Om dit vorm te geven hebben we de gemeenten en de hulpaanbieders nodig hoe we dit met elkaar kunnen vormgeven en de behoefte die er zeer duidelijk is, te kunnen vervullen.
- Belangrijk bij de aanbevelingen is om vooralsnog voor ogen te hebben aan welke kaders de GI gebonden is. Mogelijkerwijs wijzigt het plaatje in de keten, hoe dit eruit komt te zien weten we momenteel nog niet. Verbetering is een continu punt van aandacht voor Jeugdbescherming Brabant zowel intern als met onze cliënten, ketenpartners en de gemeenten. Om dit te kunnen bewerkstelligen hebben we de hele jeugdzorgketen nodig.



Reacties aanbevelingen

- Er zijn aanbevelingen zoals toekomstplan, expertise ouderverstoting, dynamisch PvA waarop al vele ontwikkelingen plaatsvinden. Tevens is er een landelijk actieplan feitenonderzoek wat voor de gehele keten van toepassing is. Hierin is rapportage gebaseerd op feiten in plaats van meningen één van de belangrijkste uitgangspunten. De verbeterpunten zijn dus bekend. Mogelijk zou de aanbeveling om met gemeenten hierover de stand van zaken te bespreken, passender zijn.
- Er is aanbevolen om mensen te laten trainen op 'lef en moed'. Er is echter niet uitgewerkt wat dit dan inhoudt. Graag willen we dit met collega's van de jeugdzorgketen en de gemeenten verder uit gaan werken en dit concreet vormgeven met elkaar.

Reacties cliënten

Met de deelnemende ouders en jongeren zijn de analyse en de aanbevelingen gedeeld. Tevens zijn ze in twee aparte groepen uitgenodigd voor een video-bijeenkomst waarbij de analyse en aanbevelingen mondeling door Scale Advies toegelicht zijn en waar ruimte was voor het aanwijzen van feitelijke onjuistheden en het benoemen van zaken die herleidbaar zijn naar een individu en om die reden verwijderd dienen te worden.

De meeste cliënten herkennen de uitwerking en hebben geen verdere aanvullingen gedaan. In de twee digitale terugkoppelbijeenkomsten is gesproken met de jongeren en de ouders die dit wilden. De cliënten konden het aangeven als er feitelijke onjuistheden in stonden of als er dingen misten. Voor zover mogelijk is deze feedback overgenomen in de rapportage en aanbevelingen. Onderstaande punten worden afzonderlijk weergegeven, omdat deze zeer specifiek zijn voor de groep ouders die het contact met hun kind hebben verloren en omdat een deel van deze aanbevelingen mogelijk betrekking heeft op een wijziging in de inrichting van het huidige stelsel.



Reacties cliënten

- Scheidingskinderen horen niet thuis bij de GI's. Het zijn de ouders die een probleem (met elkaar) hebben, niet de kinderen.
- De methode 'expeditie scheiden' van de GI's werkt niet bij complexe scheidingen.
- Als er sprake is van ouderproblematieken dan moeten jeugdzorgwerkers van de casus af.
- De GI dient zich aan de wettelijke bepalingen te houden:
- Of regisseur of hulpverlener, niet beiden. Als regisseur ben je alleen procesbewaker, niet inhoudelijk betrokken en zeer zeker geen adviseur van de rechter. De hulpverleners moeten de adviezen voor de in te zetten hulp geven.
- Waarheidsvinding is een wettelijke verplichting.
- Betrek het CJG bij elke kindbeschermingsmaatregel als ondersteuner voor de ouders en laat ze meekijken met wat de GI doet.
- Accepteer je verlies als GI.
- Laat de GI's voortgangsrapportages doen aan de gemeente. Vraag als gemeente om opheldering als blijkt dat er een onwerkbaar situatie ontstaat tussen GI en cliënten, of als er geen voortgang is. Laat desnoods wethouders contact onderhouden met de GI. Gemeenten; geloof de GI's niet blind maar laat ze het onderbouwen met feiten. Neem geen genoegen met een begrip als privacy.
- Laat gemeenten en CJG de cliënttevredenheid doorlopend monitoren.
- Stel als gemeente een schaduwadministratie op waarin de voortgang gemonitord wordt in het proces. Dit kan via het CJG. Desnoods kan het CJG als vertrouwenspersoon optreden voor de ouders of de jeugdige zelf.
- Certificeer het CJG voor het begeleiden van kindbeschermingsmaatregelen. Het voordeel hiervan is dat het CJG een overheidsinstantie is. Daarmee heeft het CJG verantwoording af te leggen richting de eindverantwoordelijke wethouder.
- Stop geen OTS-en als de ontwikkelingsbedreiging niet is weggenomen. Dit mag formeel ook niet via het contract maar het gebeurt wel.
- Rond de transitie af en geef ook echte invulling aan de transformatie. Zorg er als gemeente voor dat jeugdzorgwerkers in de lokaliteit zitten. Durf je als jeugdzorgwerker kwetsbaar en redelijk richting ouders op te stellen. Zorg dat een gezin steeds hetzelfde aanspreekpunt houdt, bijvoorbeeld bij het CJG als uitvoerder en laat het dwangkader toetsen door de 'Raad voor de Kinderbescherming (RvdK).



Reacties cliënten

Naast de videobijeenkomsten is door één cliënt schriftelijk gereageerd op de analyse en aanbevelingen. Voor een deel is deze reactie in de rapportage verwerkt. Daarnaast bevatte deze reactie ook nieuwe informatie en tips voor de regio, welke niet eerder naar voren zijn gekomen in het proces. Deze informatie verdient daarom afzonderlijke vermelding, met het advies aan de regio's om hier naar te kijken:

Ervaringsdeskundigheid

Ik mis in het stuk de inzet van ervaringsdeskundigheid: in het traject: ook bij gemeenten. Denk hierbij aan het Maatjesproject: Noord Holland / J.I.M. Jouw individuele mentor.

Samenwerking ketenpartners

We willen graag meer samenwerking tussen ketenpartners om administratieve lastendruk te verminderen. Maar ook om de bureaucratische rompslomp te verminderen.

Bejegening

Bejegening is een zwaarwegend punt. De Stem App kan hierbij helpen. Dit is een webapplicatie waarmee de professional met ouders en jeugdigen de samenwerking kan bespreken en verbeteren. Op een gestructureerde wijze wordt in ieder gesprek de samenwerking centraal gesteld. Dit heeft als voordeel dat de voortgang zichtbaar wordt en de cliënttevredenheid gedurende het hulpverleningstraject gemeten wordt. Een ander voorbeeld is een op een jeugdhulp. Dit jaar gaat een pilot draaien die de keuzemogelijkheid biedt uit jeugdzorgwerkers waar bij keuze voor de één voor de client de ander op de achtergrond mee blijft draaien, zodat bij uitval er altijd een persoon kennis van zaken heeft.

Geld

Laat geld niet leidend zijn in de discussie maar, denk altijd oplossingsgericht. En doe iets aan de wachtlijsten. Veel hangt toch af van de schotten die er zijn, dus zet ook in op samenwerking ketenpartners.



Vervolg

De uitwerking van de tafelkleden en de uitkomsten van de analysesessie, welke hebben geleid tot aanbevelingen voor GI's en gemeenten, zijn besproken met de betrokken ouders en de jongeren. Tijdens deze bijeenkomsten zijn de analyse en de aanbevelingen besproken, waarbij een extra check op feitelijke onjuistheden en eventuele herleidbaarheid naar individuen heeft plaatsgevonden. Op basis van deze digitale bijeenkomsten zijn de puntjes op de i van deze analyse gezet.

Hierna is de rapportage opgeleverd aan de opdrachtgevers; de vijf jeugdzorgregio's in de provincie Noord-Brabant. De vijf jeugdzorgregio's delen de analyse met de gecontracteerde GI's en gaan met hen in gesprek over de veranker- en de verbeterpunten zoals geformuleerd op basis van gesprekken met cliënten.

Zoals we begrepen hebben van de opdrachtgevers gaan zij bekijken hoe de inbreng van cliënten verankerd gaat worden in de accountgesprekken tussen de vijf jeugdzorgregio's en de gecontracteerde GI's. De betrokken cliënten en wij zijn benieuwd naar het vervolg.

Inhoudelijke vragen of opmerkingen?

Neem contact met ons op via participatie@scaleadvies.nl of
bel/app naar 0611081139

